

**PENGARUH MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN TERHADAP  
KEPUASAN SISWA JURUSAN OTKP  
DI SMK PASUNDAN 1 CIMAHI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:  
**Rafida Azizah**  
1703422

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2021**

**PENGARUH MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN TERHADAP  
KEPUASAN SISWA JURUSAN OTKP DI SMK PASUNDAN 1 CIMAHI**

Oleh

Rafida Azizah

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Rafida Azizah 2021

Universitas Pendidikan Indonesia

Desember 2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difotocopy, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

Rafida Azizah, 2021

*PENGARUH MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN OTKP DI  
SMK PASUNDAN 1 CIMAHI*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**RAFIDA AZIZAH**

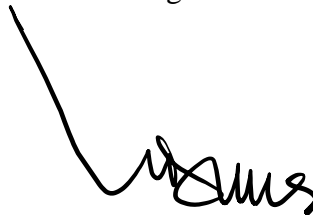
**1703422**

## **PENGARUH MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN OTKP DI SMK PASUNDAN 1 CIMAHI**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 7 Desember 2021

Pembimbing Akademik



Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si

NIP. 196004121986031002

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin, M.Si

NIP. 197406272001121001

## ABSTRAK

### PENGARUH MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN OTKP DI SMK PASUNDAN 1 CIMAH

Oleh:  
**Rafida Azizah**  
(1703422)

Skripsi ini dibimbing oleh:  
**Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si**

SMK Pasundan 1 Cimahi adalah salah satu sekolah menengah kejuruan swasta yang berada di daerah Cimahi. Salah satu bentuk keberhasilan sekolah dapat dilihat dari tingkat kepuasan siswanya. Kepuasan siswa dapat terwujud apabila sekolah memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. Namun, siswa di SMK Pasundan 1 Cimahi masih banyak yang mengeluh mengenai kurang pahamnya penjelasan dari guru. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja guru dalam melayani siswa, belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan. Didukung dengan hasil survey kepuasan pelanggan terhadap aspek layanan pembelajaran oleh guru di SMK Pasundan 1 Cimahi berada pada kriteria cukup. Dengan demikian dapat dikatakan dari fenomena-fenomena yang terjadi menunjukkan kondisi siswa kurang puas. Salah satunya disebabkan oleh kurang optimalnya kualitas layanan pembelajaran yang diberikan oleh guru, sehingga penelitian ini hendak mengkaji seberapa besar pengaruh mutu layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa jurusan otomatisasi dan tata kelola perkantoran di SMK Pasundan 1 Cimahi. Untuk memecahkan permasalahan tersebut peneliti menggunakan teori *Total Quality Management (TQM) in Education* yang dikemukakan oleh Edward Sallis sebagai *grand theory* dalam penelitian ini.

Metode penelitian yang digunakan adalah survey eksplanasi, dengan Teknik pengumpulan data menggunakan angket, yang disebarkan kepada 77 orang siswa jurusan otomatisasi dan tata kelola perkantoran kelas XI dan XII yang merupakan populasi dalam penelitian ini. Analisis data menggunakan regresi sederhana dengan menggunakan uji-t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh mutu layanan pembelajaran terhadap kepuasan siswa jurusan OTKP di SMK Pasundan 1 Cimahi ditunjukkan oleh hasil penelitian bahwa mutu layanan pembelajaran membawa implikasi yang positif terhadap kepuasan siswa. Atas dasar itu maka kepuasan siswa dapat dioptimalkan dan ditingkatkan melalui peningkatan mutu layanan pembelajaran.

**Kata Kunci:** *Mutu Layana Pembelajaran, Kepuasan Siswa*

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF LEARNING SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION DEPARTMENT OF AUTOMATION AND OFFICE GOVERNANCE AT PASUNDAN VOCATIONAL SCHOOL 1 CIMAHI***

By:

**Rafida Azizah  
(1703422)**

*This Thesis is guided by:*

**Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si**

*Pasundan 1 Cimahi vocational high school is one of the private vocational high schools located in the Cimahi area. One form of school success can be seen from the level of student satisfaction. Student satisfaction can be realized when the school provides quality services to the needs and expectations of students. However, many students at the Pasundan 1 Cimahi vocational high school still complain about not understanding the teacher's explanation. These conditions indicate that the performance of teachers in serving students has not been fully able to provide satisfaction. Supported by the results of a customer satisfaction survey on aspects of learning services by teachers at the Vocational High School Pasundan 1 Cimahi, the criteria are sufficient. Thus it can be said from the phenomena that occur indicate the condition of students is not satisfied. One of them is caused by the less than optimal quality of learning services provided by teachers, so they try to examine how much influence the quality of learning services has on student satisfaction in automation and office governance at the Vocational High School Pasundan 1 Cimahi. To solve this problem, the researcher uses the theory of Total Quality Management (TQM) in Education which was proposed by Edward Sallis as the grand theory in this study.*

*The research method used is an explanatory survey, with data collection techniques using a questionnaire distributed to 77 students majoring in automation and office management class XI and XII who are the population in this study. Data analysis using simple regression using t-test.*

*The results showed that the magnitude of the influence of the quality of learning services on student satisfaction in OTKP at the Vocational High School Pasundan 1 Cimahi which was demonstrated by the results of the study that the quality of learning services brought a positive impact on satisfaction. On that basis, student satisfaction can be increased and improved by improving the quality of learning services.*

**Keywords:** *Quality of Learning Services, student satisfaction*

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..	11
2.1. Kajian Pustaka .....	11
2.1.1. Konsep Kepuasan Siswa .....	11
2.1.2. Konsep Mutu Layanan Pembelajaran .....	22
2.1.3. Pengaruh Mutu Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa .....	35
2.2. Penelitian Terdahulu .....	38
2.3. Kerangka Berpikir .....	40
2.4. Hepotesis Penelitian .....	46
BAB III METODEDE DAN DESAIN PENELITIAN .....	48

Rafida Azizah, 2021

*PENGARUH MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA JURUSAN OTKP DI  
SMK PASUNDAN 1 CIMAHI*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.1. Metode Penelitian.....	48
3.2. Desain Penelitian.....	49
3.2.1. Operasional Variabel Penelitian .....	49
3.2.2. Populasi .....	59
3.2.3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	59
3.2.4. Pengujian Instrumen Penelitian .....	60
3.2.5. Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	67
3.2.6. Teknik Analisis Data.....	71
3.2.7. Pengujian Hipotesis .....	78
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>80</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	80
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	80
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	81
4.1.3. Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	89
4.1.4. Hasil Pengujian Hipotesis .....	91
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	94
4.2.1. Analisis Mutu Layanan Pembelajaran .....	94
4.2.2. Analisis Kepuasan Siswa .....	97
4.2.3. Analisis Pengaruh Mutu Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa .....	99
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>103</b>
5.1. Kesimpulan.....	103
5.2. Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arbangi, Dakir, Umiarso. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta Pusat: Rineka Cipta.
- BC Collage and Institute Students Outcome Survey. (2003). *Understanding Student Satisfaction*. [online]. Tersedia: [https://www.kpu.ca/sites/default/files/downloads/Understanding\\_Student\\_Outcomes6359.pdf](https://www.kpu.ca/sites/default/files/downloads/Understanding_Student_Outcomes6359.pdf)
- Chong, S. Y. dan Ahmed, P. (2014). *A Phenomenology of University Service Quality Experience*. International Journal of Educational Management. Vol. 38, No. 1, pp.36-52
- Dib, H., & Alnazer, M. (2013). Conceptual Model of Student Satisfaction in Syirian Universities. *European Journal of Economics Finance and Administrative Sciences*.
- Fadhli, M. (2013). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan. *Visipena Journal*, 4(2), 130–145. [online]. Tersedia: <https://doi.org/10.46244/visipena.v4i2.218>
- Gultom, D. K., Paham, G., dan Beby K. F. S. (2014). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 14, No. 01, pp 21-33. [online]. Tersedia: Tersedia: <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/113>



- Hadis, A dan Nurhayati. (2010). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Halimah, Ai Hiyatul & Munir. (2013) *Pengaruh Mutu Layanan Guru Dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya*. *Jurnal Administrasi Pendidikan* Vol. XVII No.1.
- Hardianto, R. K., Rozaq, A., Yuninda, R., & Padli. (2017). *Pengukuran Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Berbasis Eduqual Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. *Positif*, 3(1), 25–34.
- Herawan, E. (2008). *Pengendalian Mutu Pendidikan: Konsep dan Aplikasi*.
- Kesuma, Dharma, dkk. (2011). *Pendidikan Karakter Kajian Teori dan Praktik di Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Komariah, Aan dan Cepi Triatna. (2004). *Visionary Leadership Menuju Sekolah Yang Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Ke-3). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi ke-2). Jakarta: Salemba Empat.
- Mark, E. (2013). *Student Satisfaction and the Customer Focus in Higher Education*. *Journal of Higher Education Policy and Management*.
- Mahmud, Marzuki. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persad.
- Menon, S. A. (2015). *Enhancing Service Quality in Higher Education*. *IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME)*. Vol. 5, No. 5, pp 55-60
- Muhidin, sambas A. (2010). *Statistika 2 Pengantar Untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Muhidin, S. A., & Sontani, U. T. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Andika Utama.
- Mukroni, Siti. (2017) *Pengaruh Kualitas Pembelajaran Guru Ekonomi Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Negeri 2 Sentajo Raya*. Pekbis Jurnal Universitas Riau
- Mulyatini, S., Suharyati, & Handayani, T. (2010). *Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan memilih program studi*.
- Nasution. (2010). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Mohammad. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Permono, Fannia, Juwita. (2014). *Orientasi Perilaku Kepemimpinan dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Kabupaten Indramayu*.
- Purnomo, A. R. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Fadilatama.
- Purwandani, D., Sutarsih, C., & Sururi. (2016). *Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia*. *Jurnal ADPEND*, 1(1), 80–90. [online]. Tersedia: <https://ejournal.upi.edu/index.php/jurnaladpend/article/view/3755/2674>
- Rahmawati, D. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65. [online]. Tersedia: <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>
- Ridwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Rusman. (2012). *Belajar dan Pembelajaran Berbasis Komputer*. Bandung: Alfabeta.
- Sagala, S. (2008). *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta
- Sallis, E. (2010). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Suhardan, D. (2010). *Supervisi Profesional: Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah*. Bandung: Danim.
- Suharsaputra, U. (2013). *Administrasi Pendidikan (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Refika Aditama
- Supriadie, Didi & Darmawan, Deni. (2012) *Komunikasi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supriyanto, A., Aswandi, & Chiar, H. . (n.d.). *Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Mengah Atas Karya Sekadu*. (3), 1–15.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suwarna, dkk. (2013). *Keterampilan Dasar Mengajar*. Modul Pelatihan Pengembangan Keterampilan Dasar Tenknik Instruksional. Diakses dari: <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/dr-mukminan/modul-pekerti-keterampilan-dasar-mengajar.pdf>

- Tim Dosen Administrasi Pendidikan, UPI. (2013). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wijaya, D. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Winahyuningsih, Panca & Edris, Mohammad. (2012) *Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus*. Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis, Universitas Muria Kudus
- Zahroh, A. (2015). *Total Quality Management ( TQM ) : Sebuah Langkah dalam Mengedepankan Kualitas Output melalui Sistem Kontrol Mutu ( Quality Control ) Sekolah*. 13(2), 224–234.